

# Gestione dell'attività di orientamento



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

Area Affari Generali e Supporto Strategico  
Servizio Qualità di Ateneo

SQuA/PGE 09.058 - Agg. 03  
02/02/2020

## Procedura gestionale

# Gestione dell'attività di orientamento

**SQuA/PGE 09.058**

Aggiornamento 03  
del 02/02/2020

Verifica e approvazione:  
Staff SQuA

Davide Lucca

Responsabile Assicurazione  
Qualità di Ateneo

Stefano Menegozzi

**REVISIONI**

<b>Agg</b>	<b>Modifiche</b>
3	Aggiornamento area di afferenza SQuA

## Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	5
2. RIFERIMENTI .....	5
3. RESPONSABILITÀ .....	6
4. MODALITA' GESTIONALI PER IL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO .....	6
4.1 Definizione del contesto .....	6
4.2 Approvvigionamenti .....	7
4.3 Approvvigionamenti .....	8
4.4 Erogazione del servizio .....	8
5. INDICATORI .....	10
6. REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE .....	10

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è fornire le indicazioni per un'adeguata gestione del processo di progettazione, erogazione e monitoraggio delle attività di orientamento erogate dalle strutture del Politecnico di Milano (Sedi, Facoltà, Dipartimenti).

Si applica a tutti gli interventi di carattere informativo e formativo, finalizzati a promuovere e facilitare l'orientamento e a supportare la definizione di percorsi personalizzati di orientamento per gli studenti potenziali, studenti Politecnico e/o di altri Atenei, laureandi e laureati di primo e secondo livello.

Eventuali eccezioni potranno verificarsi a fronte di attività afferenti a finanziamenti ad hoc previsti da accreditamenti regionali e nazionali, fondi Ministeriali e/o europei, portando all'applicazione di prassi, documenti, metodiche e requisiti particolari stabiliti dall'Ente Committente.

Le principali tipologie di orientamento organizzate ed erogate dal Politecnico di Milano sono le seguenti:

- A. Orientamento in ingresso (o pre-orientamento): si rivolge a coloro che affrontano per la prima volta un percorso di studi universitari, oppure a coloro che sono già in possesso di un titolo accademico e desiderano intraprendere un nuovo percorso di studi, attraverso iniziative quali ad esempio la giornata di Open day, saloni dello studente, corsi propedeutici al superamento del test di ingresso alle facoltà, presentazioni dell'offerta formativa nelle Scuole secondarie di secondo grado, ecc.
- B. Orientamento intermedio: a supporto della carriera dello studente nella scelta della laurea specialistica (per studenti che proseguono il percorso formativo all'interno del Politecnico), promozione dell'offerta formativa delle lauree magistrali per coloro che provengono da altre Università, incontri con le aziende per entrare nel mondo del lavoro studiando (si vedano ad esempio incontri organizzati dal Career Service, sia in aula che online), tirocini e stage, workshop, ecc.
- C. Orientamento in uscita (o professionale): rivolto a laureandi e laureati, fornisce una serie di strumenti per supportarli nella scelta del percorso post-laurea, nell'ambito della formazione e del lavoro: informazioni relative agli esami di stato, lavoro di tirocinio presso aziende, laboratori universitari doppie lauree, workshop, ecc., oltre ad offrire agli studenti l'opportunità di incontrare, ad esempio, consulenti di comunicazione, manager aziendali e formatori esperti.

## 2. RIFERIMENTI

- Statuto del Politecnico di Milano;
- Regolamento didattico di Ateneo (art. 11 Orientamento, attività propedeutiche formative e tutorato);
- Carta dei diritti e dei doveri degli Studenti universitari del Politecnico di Milano;
- Regolamento di Ateneo per il conferimento agli studenti di incarichi di collaborazione a tempo parziale;
- RAFC "Regolamento per l'amministrazione, la finanza e la contabilità" del Politecnico di Milano;
- Guida dello studente;
- Sito Politecnico di Milano – Orientamento <https://www.polimi.it/futuri-studenti>;

- SQuA/PGE.01.006 "Gestione degli approvvigionamenti";
- SQUA/PGE.07.054 "Gestione della documentazione".

I riferimenti indicati sono validi all'ultima edizione applicabile.

### **3. RESPONSABILITÀ**

Le funzioni coinvolte nella presente procedura sono:

- Direzione della Struttura;
- Tutor, docente, professionista,
- Studenti che collaborano alla gestione delle attività;
- Direzione dello SQuA;
- Staff SQuA;
- RAQ locale presso la Struttura o Riferimento operativo Struttura;
- Responsabile per lo Sviluppo del Progetto (RSP);
- Strutture di Ateneo coinvolte: ad esempio, Servizio Orientamento di Ateneo Segreterie Studenti, Servizio Post Laurea; Servizio Organizzazione e Sviluppo, il Servizio Career Service, l'Area Comunicazione e Relazioni esterne dell'Ateneo.

### **4. MODALITA' GESTIONALI PER IL SERVIZIO DI ORIENTAMENTO**

#### **4.1 Definizione del contesto**

L'implementazione, lo sviluppo ed il mantenimento in essere dei diversi gradi di orientamento scaturiscono dall'analisi delle esigenze implicite e/o esplicite dei clienti potenziali ed effettivi del Politecnico di Milano. A tali aspetti si affiancano gli obiettivi stabiliti che vengono declinati dalle diverse strutture, ciascuna per il proprio ambito di competenza.

Dal processo di diagnosi dei bisogni, le strutture effettuano una revisione e/o implementazione degli strumenti da utilizzare per l'erogazione dell'orientamento in entrata, intermedio e in uscita, al fine di soddisfare i bisogni dell'utenza.

In sintesi ogni struttura deve identificare quale possa essere il suo contributo per orientare meglio e con maggior efficacia l'utenza, valutando ad esempio:

- quali sono le attività e le modalità più utili per guidare gli utenti nella scelta del Corso di Laurea;
- come far conoscere e migliorare l'immagine delle diverse sedi del Politecnico in relazione alla potenziale utenza;
- come trasmettere ai potenziali e/o effettivi utenti un'analisi chiara e realistica dei diversi percorsi di studio al termine della laurea di primo e secondo livello in relazione al mondo del lavoro.

Al termine di tale attività tutti i dati, le idee, i risultati di indagini, le esperienze, le politiche di Ateneo, l'analisi di mercato (benchmarking con altri Atenei) e del mondo del lavoro

confluiscono nel documento di progettazione della singola struttura che deve erogare, in parte o completamente, partecipare e/o sostenere un'attività di orientamento.

## 4.2 Approvvigionamenti

Nella fase di progettazione di un'attività orientativa devono essere identificati alcuni elementi che ne definiscano i requisiti fondamentali, quali:

1. la tipologia di attività di orientamento (es. orientamento di gruppo, one to one, orientamento formativo/informativo, ecc);
2. la definizione di strumenti, risorse e modalità per l'erogazione;
3. la sequenza delle attività per valutare e controllare le caratteristiche del servizio.

Per la maggior parte dei casi, la definizione di questi elementi è di fatto già consolidata storicamente nelle prassi attuate in Ateneo e pertanto già tesaurizzata in progettazioni di servizio consolidate (si veda ad esempio il Career Service che ha attivato negli anni un servizio che affianca studenti e laureati nella ricerca di nuove opportunità di lavoro e stage attraverso l'organizzazione di incontri con le aziende e attività di orientamento professionale). L'erogazione delle attività di orientamento, quindi, spesso non necessita di una vera e propria attività di progettazione ex novo ma di modifiche/miglioramenti alla progettazione precedente sulla base dell'esperienza pregressa e dei risultati del monitoraggio effettuato su ogni evento erogato.

Conseguentemente, di fronte ad un'attività orientativa da realizzare, la struttura promotrice potrà:

- ricorrere alla procedura SQuA/PGE.07.050 "Processo di progettazione e sviluppo" utilizzando il "PIQ - progettazione e sviluppo nuova prodotto attività orientativa" (SQuA/MOD.07.055\_D) nel caso l'attività orientativa debba essere progettata ex novo;
- provvedere alla gestione delle modifiche/miglioramenti rivelatisi necessari registrandoli in un documento di gestione interno (es., verbale riunioni, documento di pianificazione e gestione modifiche ecc).

Tra gli elementi minimi da prevedere nella progettazione occorre considerare:

- le fasi della pianificazione;
- le attività di riesame, verifica e validazione della progettazione, con le relative responsabilità.

Ogni Struttura, in considerazione della complessità delle attività (progettate ex novo o consolidate) e/o delle risorse disponibili, adotta strumenti atti a completare le registrazioni oltre a quelli che lo SQuA mette a disposizione.

Per la validazione della progettazione del servizio di orientamento si devono almeno considerare: la valutazione della soddisfazione degli utenti (compresi i reclami), l'analisi degli indicatori raccolti, la valutazione delle relazioni dell'orientatore e/o del servizio e/o tutor coinvolti

### 4.3 Approvvigionamenti

Ogni approvvigionamento segue la procedura SQuA/PGE.01.006 "Gestione degli approvvigionamenti".

### 4.4 Erogazione del servizio

Al termine dell'attività di progettazione prende il via la fase esecutiva che si sviluppa secondo i punti di seguito riportati.

#### **Pubblicizzazione**

La Direzione della Struttura assicura la formalizzazione di una completa ed esaustiva offerta sotto forma di materiale illustrativo e/o pubblicitario (es. locandine, pagine web, inserzioni su stampa, e-mail. ecc) che rispetti i seguenti contenuti minimi:

- titolo dell'iniziativa (es. Open day anno xxxx);
- descrizione generale dell'offerta orientativa in termini di contenuti ed obiettivi;
- tipologia di destinatari interessati all'iniziativa ed eventuali pre-requisiti e restrizioni;
- eventuale numero minimo e massimo di partecipanti;
- programma delle attività, ,
- sede del dell'evento o collocazione (se del caso, pagina web o sistema di riferimento);
- modalità di iscrizione/accesso, eventuali termini di pagamento, se previsti;
- contatti, modalità di conferma di partecipazione;
- eventuale attestazione di partecipazione e termini per il suo conseguimento.

La Direzione della Struttura comunica al Servizio Orientamento, qualora lo ritenesse necessario per un'ulteriore pubblicizzazione, le informazioni relative all'attività di orientamento progettata al fine di far pubblicizzare tale attività sul sito di Ateneo.

#### **Preparazione dell'evento di orientamento**

Prima dell'inizio dell'evento orientativo, la Direzione della Struttura deve assicurare la realizzazione delle seguenti attività (l'elenco che segue è a titolo di esempio e non necessariamente esaustivo):

- assegnazione dei ruoli (docente, tutor, ecc.) mediante la scheda di pianificazione attività per il personale afferente alla struttura o attraverso lettere formali di incarico o contratti che riportino in modo chiaro ed esaustivo i compiti e le responsabilità delle parti contraenti (per docenti, professionisti, ecc.).
- raccolta delle eventuali adesioni/iscrizioni e predisposizione dell'elenco dei partecipanti/calendario dei colloqui. Eventuali selezioni dei partecipanti (per esempio studenti maggiorenni o minorenni) verranno coordinate e formalizzate dalla Direzione della Struttura secondo quanto stabilito in fase di pianificazione dell'attività.
- verifica che qualora vi siano attività rivolte a minorenni, vengano predisposte e gestite dalle funzioni coinvolte responsabili le opportune attività per il declino della responsabilità (es. far firmare un modulo ai genitori del minorenne che consenta l'autorizzazione alla partecipazione);
- redazione del calendario dettagliato delle attività informativa/formativa e sua notifica

agli utenti;

- predisposizione dei locali e delle attrezzature eventualmente necessarie;
- raccolta del materiale prodotto dai docenti/esperti in forma già definitiva (es. test individuali e di gruppo, schede per la registrazione delle interviste orientative, supporti didattici alle lezioni, dispense, lucidi proiettabili, ecc) e, se previsto, sua riproduzione in numero sufficiente e su supporto adeguato;
- registrazione puntuale degli eventuali interventi effettuati o su appositi registri o in fogli-firme comprendenti sia i docenti che i partecipanti;
- organizzazione degli eventuali servizi di supporto esterno e formalizzazione dei relativi incarichi.

### **Utilizzo dei dispositivi di supporto per le attività di orientamento**

Per l'erogazione di un'attività di orientamento fra quelle citate nella presente procedura, può essere ravvisata la necessità di utilizzo di attrezzature informatiche e non (ad esempio: pc, proiettori, lavagne luminose, impianti acustici, impianti per videoconferenze, ecc). Al fine di garantire che tali dispositivi siano disponibili e ben funzionanti, tra i dispositivi di proprietà della struttura erogatrice e quelli di proprietà del singolo Docente, la Struttura erogatrice deve verificare la disponibilità ed il corretto funzionamento in tempo utile.

Nel caso di guasti o malfunzionamenti, la Struttura deve provvedere alla sostituzione/riparazione dell'attrezzatura in tempo utile per l'inizio dell'attività didattica.

Alla data prevista, l'incaricato (verificato il buon funzionamento) mette a disposizione del DC i dispositivi necessari.

Qualora nel corso dell'utilizzo del dispositivo dovessero verificarsi malfunzionamenti/guasti o altro, il DC segnala il fatto all'incaricato tramite il modulo dei rilievi, provvedendo in proprio o tramite la struttura stessa, alla sostituzione del dispositivo.

### **Monitoraggio del processo di erogazione**

Tra i controlli possibili se ne sottolineano alcuni:

- monitoraggio dell'accesso al servizio orientamento;
- soddisfazione del cliente;
- reclami e segnalazioni.

In caso di risultati negativi, anche puntuali, in termini di soddisfazione e/o efficacia dell'azione orientativa, la Direzione della Struttura assicura la formalizzazione di opportune non conformità e/o la definizione di azioni correttive e/o preventive al fine di migliorare il servizio di orientamento. Inoltre, la Direzione della Struttura assicurerà la risposta agli eventuali reclami inerenti all'erogazione del servizio e, se in tempi utili, valuterà la modifica delle attività implicate (ad es. modalità di accesso al servizio, strumenti per la registrazione delle esigenze, orari di apertura servizio, ecc).

Per le attività che vedono la partecipazione di studenti provenienti dalle scuole secondarie, al termine delle suddette attività, la Struttura, senza obbligo, fornisce all'Ufficio Orientamento di Ateneo l'elenco delle scuole secondarie di secondo grado partecipanti ed il relativo numero di studenti partecipanti per ciascuna scuola.

### **Gestione amministrativa**

La gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, del controllo economico, della rendicontazione delle spese e la gestione amministrativa del personale, è effettuata in

conformità al RAFC.

## 5. INDICATORI

Gli indicatori relativi alla gestione del SQP che permettono una valutazione dell'andamento del processo nel suo insieme, a seconda della tipologia dell'intervento di orientamento, possono essere ad esempio:

- soddisfazione dell'utente/partecipante;
- N° attività di orientamento previste/attività realizzate;
- % aumento di iscrizioni ai corsi di laurea di I e II livello;
- % incremento attività di stage;
- % di coinvolgimento delle scuole secondarie;
- Capacità di spesa: costo previsto/costo effettivo dell'iniziativa;
- Livello di operatività: n. di utenti coinvolti in attività di accoglienza, informazione, formazione breve, consulenza orientativa
- N reclami;
- N studenti domande di ammissione/N previsto;
- Tempi effettivi / tempi pianificati;
- Effettiva immatricolazione ai corsi offerti dalla sede.

## 5. REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE

La gestione della documentazione e delle registrazioni segue la Gestione della documentazione" SQuA/PGE.07.054.